# TaitavaKiinteistö, kiinteistönhoidon asiakaspalvelu

Koulutus auttaa osallistujia ymmärtämään asiakaspalvelun merkityksen ja sen erityispiirteet kiinteistönhoidon tehtävissä. Koulutuksen tavoitteena on lisätä asiakastyytyväisyyttä, kehittää vuorovaikutustaitoja ja kasvattaa työn tuloksellisuutta. Koulutus toteutetaan yrityskohtaisena, sen sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa. Pyydä tarjous.

## Kenelle koulutus sopii?

Kiinteistönhoitoalalla työskenteleville tai tehtävässä juuri aloittaneille, jotka haluavat lisätä osaamistaan.

## Koulutuksen sisältö

Koulutus toteutetaan yrityskohtaisena, sen sisältö suunnitellaan yhdessä asiakkaan kanssa.

**Esimerkki sisällöstä, kesto 3 tuntia**

Koulutuksen jälkeen osallistuja tietää mistä osatekijöistä asiakaspalvelutilanne muodostuu, ja miten hän voi vaikuttaa sen onnistumiseen. Lisäksi osallistuja ymmärtää viestinnän merkityksen asiakaspalvelussa ja osaa käyttää eri viestintämenetelmiä asioiden välittämisessä.

Koulutuksessa käydään läpi myös haastavien asiakaspalvelutilanteiden hoitamista sekä toimimista monikulttuurisessa ympäristössä.

Koulutus sopii hyvin myös uusien työntekijöiden perehdytyskoulutukseksi.

**Asiakas ja palvelu**

kuka on asiakas?
asiakas keskiössä
palvelun henki

**Asiakaspalvelu kiinteistönhoidossa**

asiakaspalvelu yleisesti
asiakaspalvelu kiinteistönhoidossa

**Viestintä**

viestinnän tavat
viestinnän kompastuskivet
opi kuuntelemaan ja viestimään tehokkaasti

**Palautteet**

syntynyt mielikuva ja todellisuus
palautteen antaminen
palautteen vastaanotto
palaute kehittämisen työkaluna

**Haastavat asiakaspalvelutilanteet**

haastava asiakas
vaaralliset asiakastilanteet
toisesta kulttuurista tulevat asiakkaat

**Toteutus**

Koulutus toteutetaan asiakkaan toiveen mukaan joko lähiopetuksena tai webinaarina Teamsin

kautta.

Lähiopetus joko Taitotalon tai asiakkaan tiloissa.

## Ota yhteyttä

**Nina Makkonen**
tuotepäällikkö, talotekniikka
020 746 1256
nina.makkonen@taitotalo.fi